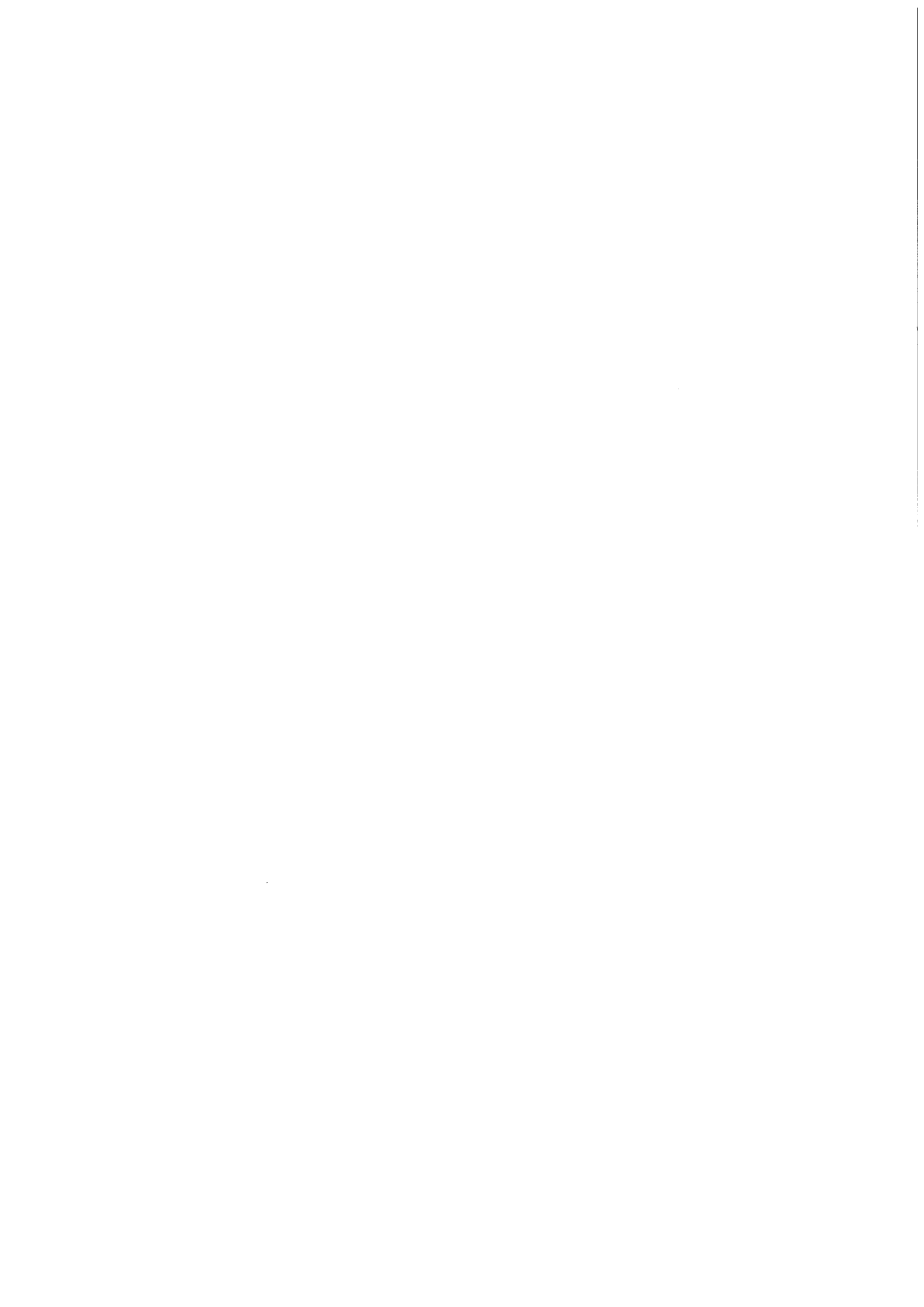


Agendapunt:

Ter inzage : Eerdere besluitvorming

- raadsvoorstel voorbereiding zaakgericht werken en digitaal archief - 18 juni 2013
- pagina 20 programmabegroting 2014 - zaakgericht werken
- pagina 14-15 programmabegroting 2014 - Nieuwe Dienstverlening



Raadsvoorstel*Agendapunt: 18***Onderwerp**

Vorbereidingskrediet zaakgericht werken en digitaal archief

Datum voorstel	Datum raadsvergadering	Bijlagen	Ter inzage
8 mei 2013	18 juni 2013	2 Uitleg zaakgericht werken Knelpunten digitaal documentbeheer	

Aan de gemeenteraad,

0. Samenvatting

Inwoners verwachten van een moderne overheid niet alleen dat vragen integraal worden opgepakt, maar ook dat de dienstverlening steeds meer van huis af te nemen en te volgen is. Daarbij is het natuurlijk efficiënt om burgers aan te zetten (of beter "te verleiden") deze meest efficiënt georganiseerde (en dus de goedkoopste) dienstverlening af te nemen; gelijktijdig mag en moet niemand worden uitgesloten.

(citaat uit de nota Nieuwe Dienstverlening, B&W 22 januari 2013)

Goirle wil aan haar burgers een goede dienstverlening bieden, die past bij deze tijd. Vanuit de visie die wordt ontwikkeld op onze *dienstverlening* volgen doelstellingen die onder andere aansturen op het zoveel mogelijk digitaal aanbieden van producten en diensten. Tegelijk begint het in onze organisatie te knellen in onze *bedrijfsvoering* en op het gebied van *rechtmatigheid*, daar waar wij onze processen nog analoog (op papier) moeten uitvoeren. De combinatie van de drie bovengenoemde gebieden leidt tot de wens om onze primaire processen volledig digitaal te kunnen maken.

Zaakgericht Werken is een manier van werken die de gemeentelijke organisatie helpt om het proces van intake, behandelen, besluiten en leveren op een digitale en efficiënte wijze uit te voeren. Tevens biedt het de mogelijkheid om aan te sluiten op een digitaal document-management-systeem, zodat digitaal archiveren en brongericht werken mogelijk worden. De implementatie van zaakgericht werken en digitaal archiveren helpt de gemeente om onze burgers en bedrijven nog beter van dienst te kunnen zijn. Om te beginnen zal een plan van aanpak opgesteld moeten worden.

1. Wat is de aanleiding / wat is het probleem?

In de begroting van 2013 is rekening gehouden met een bedrag van € 100.000,00 ten behoeve van de digitalisering van het archief.

Uw raad heeft gevraagd een onderbouwing te geven voor de besteding van dit bedrag. Wij kunnen ons voorstellen dat een dergelijk substantieel bedrag tot deze vraag leidt, zeker omdat de term "digitalisering archief" zou kunnen leiden tot het beeld dat het hier louter gaat om het "scannen van een grote hoeveelheid papier". Niets is echter minder waar.

Dit gehele voorstel dient om inzicht te geven in de aanleiding en de probleemstelling waar we mee te maken hebben. Die heeft betrekking op de gehele gemeentelijke organisatie. We signaleren een probleem c.q. spanningsveld, waarvan de oplossing leidt tot een andere werkwijze in de gehele organisatie, om burgers en

Ambtelijke bijstand: H. van Poppel

C

C

bedrijven beter van dienst te kunnen zijn. Hierin zijn we niet de enige gemeente, landelijk is er een beweging aan de gang op dit gebied. Waar gaat het om?

Inleiding

De toenemende digitalisering in de maatschappij heeft de afgelopen jaren een vlucht genomen. Met de komst van internet, smartphones en tablets gebeurt steeds meer communicatie alleen nog maar digitaal. De commercie, maar ook de dienstverlening speelt hierop in. Bedrijven, organisaties, maar ook gemeenten volgen door hun organisatie op de digitaliseringsvraag aan te passen. Vanwege de aard van een gemeentelijke organisatie (er vinden veel en vaak ook complexe processen plaats en we zijn gebonden aan allerlei wetgeving) loopt een overheid vaak niet voorop in de ontwikkelingen.

Omdat er veel processen er in onze gemeentelijke organisatie plaatsvinden, kunnen we niet zomaar zeggen: we zijn digitaal of niet. We werken hybride. In de processen die we hebben vindt zowel digitaal als analoog informatieverwerking plaats. Dat is jaren prima gegaan, maar we zien op dit gebied nu spanning ontstaan. Dat laat zich het beste uitleggen door 3 gebieden te definiëren: *dienstverlening, bedrijfsvoering en rechtmatigheid*

1. Dienstverlening:

Inwoners verwachten van een moderne overheid dat zij meegaat in de digitalisering. Zij willen graag kunnen kiezen hoe zij hun producten afnemen, waarbij digitaal afnemen van producten steeds meer de voorkeur krijgt. Dat roept vragen op bij de organisatie; streven wij naar kanaal onafhankelijke dienstverlening? Bieden we producten digitaal aan of analoog, of allebei? Hoe kunnen burgers met de gemeente contact opnemen: willen we een klantcontactcentrum? Ook landelijk zijn er diverse digitale ontwikkelingen, zoals het Omgevingsloket Online en Mijn Overheid.nl, waar op aangesloten kan worden.

2. Bedrijfvoering:

Binnen de processen die we hebben binnen de gemeentelijke organisatie vindt zowel analoge als digitale informatieverwerking plaats. De omslag die in de maatschappij plaatsvindt, van analoog naar digitaal, creëert een spanningsveld in de wijze waarop we werken binnen onze organisatie. Of het nu de burger is, die digitaal zijn vragen kwijt wil kunnen aan de gemeente, of het is de landelijke wetgeving die vereist dat er aangesloten gaat worden op landelijke digitale voorzieningen: we willen graag proces van *intake, behandeling, besluitvorming tot levering* digitaal kunnen uitvoeren. Het is niet efficiënt wanneer binnen dit proces stappen noodgedwongen toch op papier plaats moeten vinden. Bijvoorbeeld: besluitvorming of toetsing vanwege de noodzakelijke paraaf, dossiervorming vanwege het noodzakelijke papieren archief, kopietjes van originelen vanwege de noodzakelijke postverwerking, uitprinten en overtypen van persoonsgegevens met het gevaar van registratiefouten. Het leidt allemaal tot dubbele handelingen, vertraging en onduidelijkheid.

3. Rechtmatigheid, dossiervorming, informatievoorziening, digitalisering:

Toegankelijke en betrouwbare overheidsinformatie is essentieel voor behoorlijk bestuur. De informatiehuishouding voorziet in de beschikbaarheid van de juiste informatie voor de juiste mensen op de juiste tijd in de juiste vorm en maakt zo een effectieve besluitvorming mogelijk. Bij gemeenten groeit de noodzaak om toe te werken naar een toekomstgerichte informatiehuishouding. Digitale oplossingen worden al ingevoerd bij gemeenten om dit proces goed te organiseren, maar desondanks ondervinden gemeenten moeilijkheden om informatie goed te ordenen en centraal en duurzaam te bewaren, conform de geldende wet- en regelgeving.

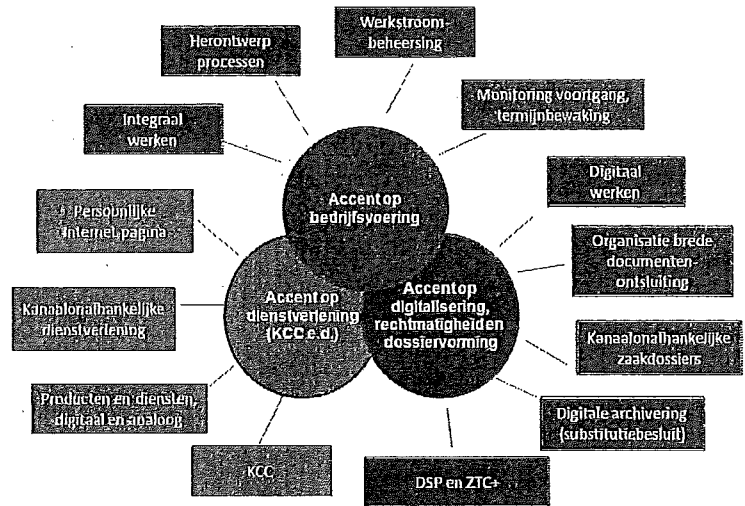
C

C

In de onderbouwing om te digitaliseren kan gekozen worden om aan te vliegen vanuit één van de bovengenoemde gebieden:

bedrijfsvoering (efficiency leidt tot kostenbesparing); rechtmatigheid (we voldoen niet meer aan de eisen die worden gesteld); dienstverlening (alles wat we doen is uiteindelijk voor de burger).

Maar het is niet óf-óf, het is én-én. Het gaat om een combinatie van de drie gebieden, waarbij de accenten per gemeente kunnen verschillen. Zie figuur:



Waar staat Goirle?

Ad 1: dienstverlening

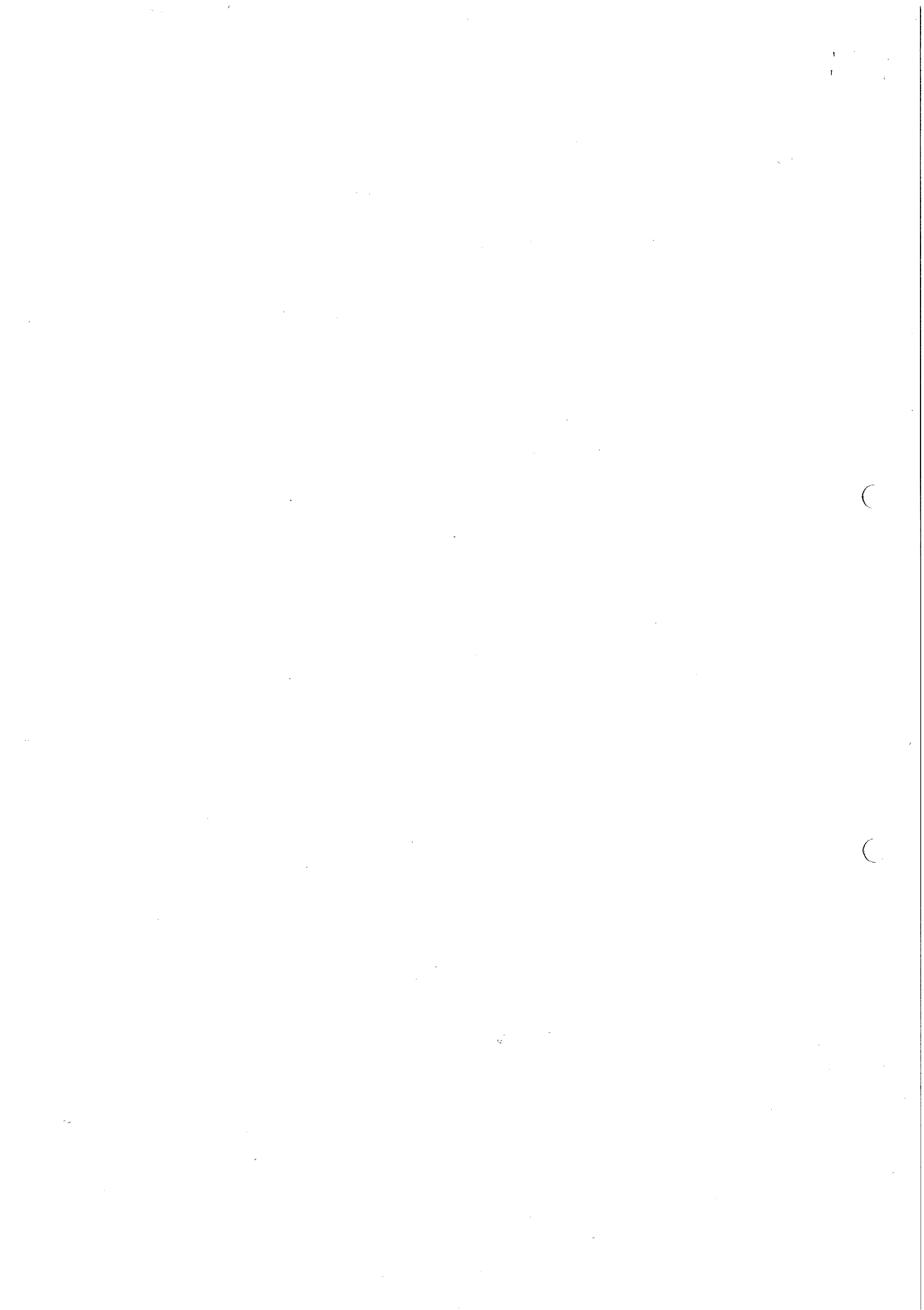
Vertrekkende vanuit het bestuursakkoord 2010-2014 "de dienstverlening aan de burger moet eigentijds en professioneel zijn..." en de nota Nieuwe Dienstverlening d.d. 22 januari 2013 "We leggen ons toe op een betere toegankelijkheid van die kanalen die burgers graag benutten en brengen daarop focus aan. We optimaliseren onze digitale kanalen en stimuleren onze inwoners deze digitale kanalen te gebruiken, maar blijven bereikbaar langs alle kanalen. We zijn openener en transparanter, we zijn meer aanspreekbaar op de te behalen resultaten...en doen ons werk integraler. Zowel in- als extern." De ambitie voor de Nieuwe Dienstverlening die door het college is vastgesteld, en die aansluit op het bestuursprogramma 2010-2014, moet worden vertaald in een aantal SMART geformuleerde doelstellingen. Doelstellingen die aansluiten bij het programma Andere Overheid, dat op 29-09-2009 door uw raad is vastgesteld (Realisatieplan E-overheid inclusief uitvoeringsagenda Goirle) We hebben onze website flink verbeterd met producten en dienstencatalogus, digiD, beschikbaarheid van digitale formulieren. We hebben betere servicenormen ingevoerd voor beantwoording van post en telefoon. Dit zijn verbeterlagen die vooral zichtbaar zijn aan de voorkant. (intake of levering voor de externe of interne klant)

Ad 2: bedrijfsvoering

Aan de *achterkant* hebben we in onze organisatie verschillende digitale applicaties draaien, die de medewerkers helpen in hun proces van het *behandelen* en *besluitvorming*. Maar deze applicaties zijn meestal afdelingspecifiek, communiceren niet altijd met elkaar en de relatie / koppeling met de *voorkant* ontbreekt vaak. Afdeling VVH heeft (o.a. gedreven door landelijke invoering van het Omgevingsloket Online) de grootste slag geslagen met de invoering van SquitXO, waarbij zij in principe het hele proces van vergunningverlening van *intake*, *behandeling*, *besluitvorming tot levering* digitaal kunnen uitvoeren. Dit is meteen wel weer een voorbeeld van fragmentatie, omdat onze postverwerking en onze archivering nog analoog plaatsvindt. Dus de geavanceerde oplossing die VVH heeft wordt niet optimaal gebruikt omdat deze niet aansluit op onze bedrijfsvoering op dit gebied.

Ad 3: rechtmatigheid

Vrijwel jaarlijks vindt door of namens onze gemeentearchivaris in het kader van het horizontaal toezicht een toetsing / inspectie plaats van het informatiebeheer in onze organisatie. Waar het gaat om digitaal



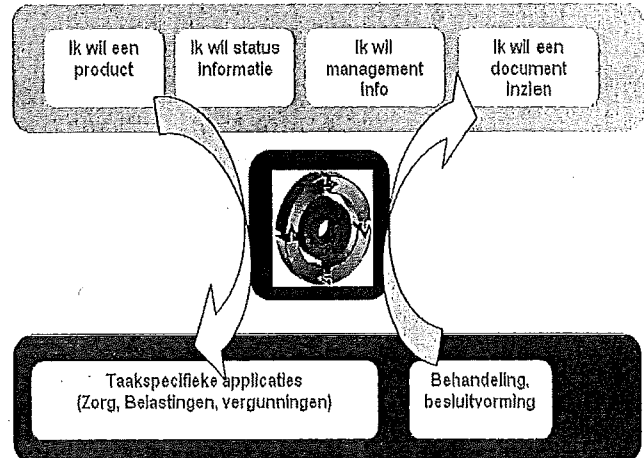
informatiebeheer liegen de bevindingen er niet om. In 2012 concludeerde de archivaris in haar rapport dan ook dat "de huidige digitale beheercondities niet in overeenstemming zijn met de digitaliseringsambitie van de organisatie". Hier laat zich het eerder genoemde spanningveld zien vanwege het feit dat wij formeel alleen een analogo archief hebben: wij zijn niet ingericht om digitaal te archiveren. In de bijlage vindt u een nadere toelichting van de teamleider Archief van de afdeling Ondersteuning over de praktische problemen maar ook wettelijke knelpunten waartoe dit leidt. Vanuit deze afdeling is het verzoek om de voorwaarden te scheppen (met kredietaanvraag) voor een overgang naar een verantwoord digitaal informatiebeheer dan ook geen verrassing.

Samenvattend concluderen we dat zowel vanaf de voorkant als vanaf de achterkant gezien er een spanningsveld ontstaat vanwege het feit dat er nog analogo gewerkt wordt in de organisatie. Dit scheidt een beeld dat de spanning dus samenkomt in een zogenaamd *midden*.

Vanuit de voorkant geredeneerd knelt het in het midden als het aankomt op goede informatie naar klanten toe, of deze nu intern of extern zijn maakt niet uit. Voor het genereren van goede status informatie aan een burger (ontvangen, behandelen, besluiten, leveren) of het genereren van goede management informatie, je hebt een goed draaiend midden nodig om deze informatie vlot en accuraat toegankelijk te maken.

Ook vanuit de achterkant geredeneerd knelt het in het midden. Voor het rechtmatig en toegankelijk beheeren en ontsluiten van onze archieven, voor het adequaat behandelen en besluiten, op een digitale wijze, is ook een goed draaiend midden nodig!

Hier komt de term *midoffice* vandaan. Een midoffice is niet alleen een digitale applicatie, het is een term voor het proces, of samenspel van processen die de koppeling leggen tussen de klantvraag / informatiebehoefte (voorkant) en het tot stand komen en beheeren van de informatie (achterkant). Het creëren van een goed werkend midoffice is daarom niet louter een ICT kwestie. Het is een uitdaging die middenin de organisatie ligt, een manier van werken.

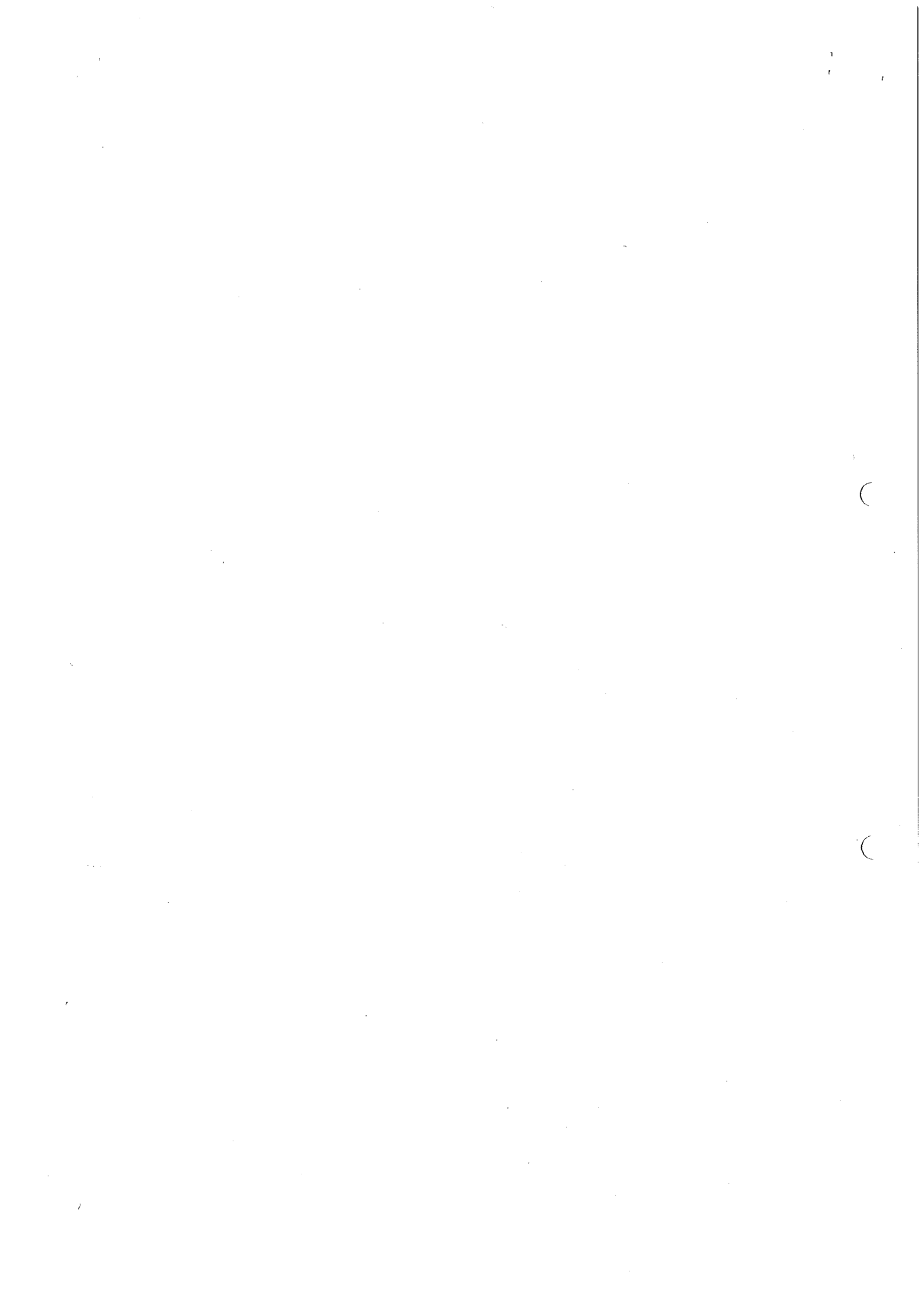


Figuur: midoffice als schakel tussen voorkant en achterkant

2. Wat willen we bereiken?

Om de ambitie te kunnen realiseren die we hebben op het gebied van de Nieuwe Dienstverlening, maar ook om te kunnen voldoen aan de eisen van rechtmatigheid, is het nodig om onze bedrijfsvoering te richten op een goed werkend *midden*, zodat van daaruit zowel de *voorkant* als de *achterkant* effectief bediend kunnen worden. Dit is een ietwat abstracte formulering, maar hij maakt wél de kern duidelijk die we willen bereiken. De concrete zaken die worden geformuleerd onder punt 3 (wat gaan we daarvoor doen) dragen allemaal bij aan een goed werkend *midden*.

Zaakgericht werken is momenteel in opkomst als onderdeel om een midoffice goed in te richten. Zaakgericht werken is een digitale manier van werken, die helpt om goed grip te krijgen op het midden. Zaakgericht werken



maakt het mogelijk om het proces van leveren, behandelen, besluiten en leveren van diensten generiek binnen een organisatie uit te voeren. Een digitaal zaaksysteem maakt het mogelijk om generiek goede koppelingen te leggen tussen de voorkant en de achterkant van de organisatie (front office en backoffice) en uitwisseling van informatie met andere organisaties makkelijker te maken.

Voor een definitie en uitleg van zaakgericht werken verwijzen wij u naar de bijlage.

Concreet is ons voorstel om te migreren naar een volledige digitaal archiveren en het invoeren van zaakgericht werken organisatiebreed. Dit is niet alleen het invoeren van software pakketten, het belangrijkste hierbij is de *cultuurverandering* die plaatsvindt! Dit zal veel energie kosten (lees geld) in de vorm van opleiding, bewustwording en begeleiding van het hele traject. Met cultuurverandering bedoelen we dat zaakgericht werken een andere manier van werken is, die in lijn ligt met de cultuurverandering die destijds is ingezet: integraler, transparanter en een betere dienstverlening.

In de aanloop tot dit voorstel is gesproken met en gekeken bij verschillende gemeentes: Dongen, Waalwijk, Oisterwijk. Met deze laatste hebben we al afspraken om te komen tot intergemeentelijke samenwerking. Uit de verkennende gesprekken hebben we geleerd dat zaakgericht werken niet vanuit één afdeling aangestuurd moet worden, bijvoorbeeld alleen vanuit "het archief". De verbeteringslag in de dienstverlening heeft betrekking op de hele organisatie, daarom wordt aanbevolen om de implementatie van zaakgericht werken ook organisatiebreed in te voeren. Hiermee wordt meer draagvlak verkregen en een efficiënter traject bewandeld.

Wat merkt de burger hiervan?

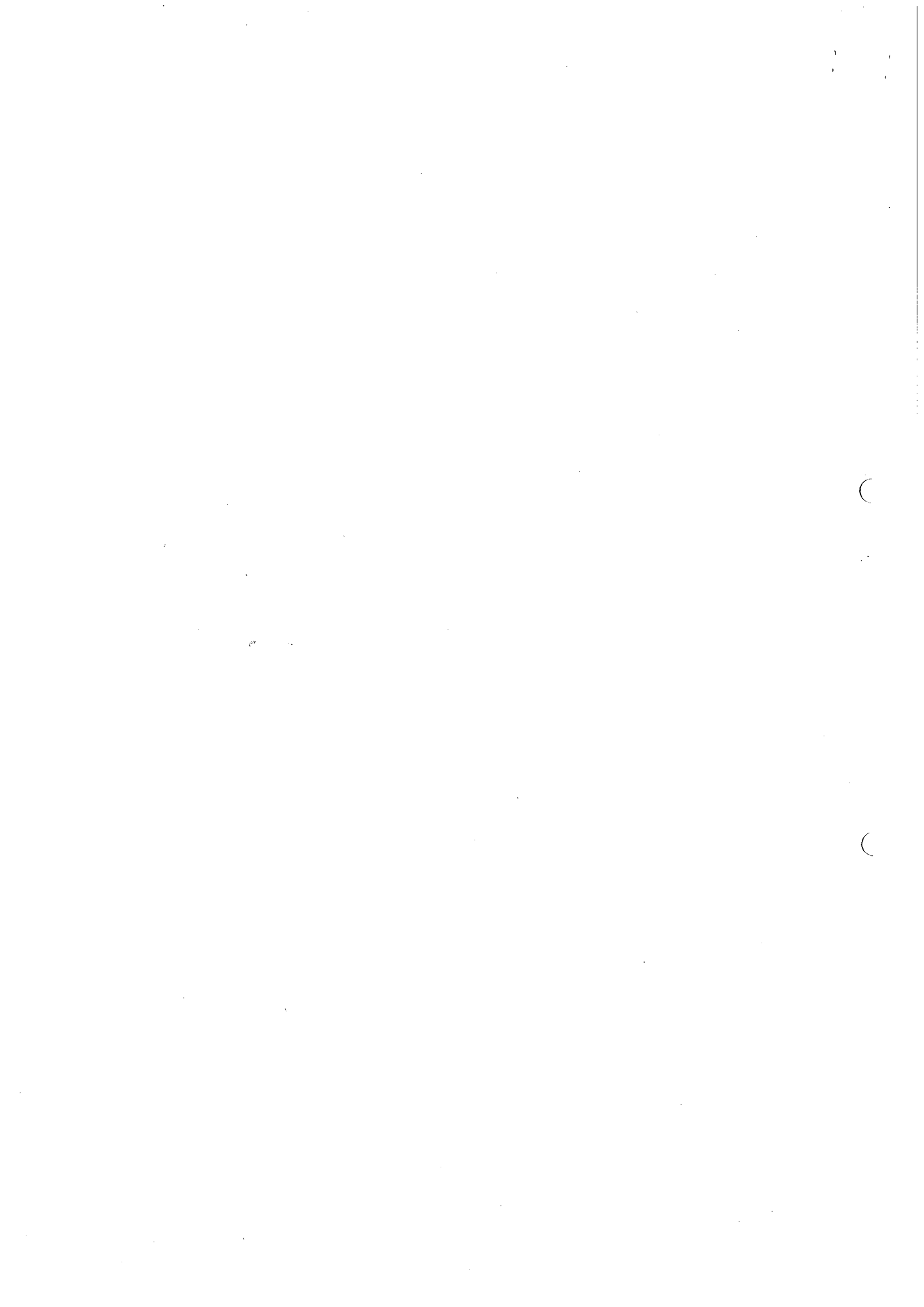
De invoering van digitaal zaakgericht werken en een digitaal archief heeft zeker impact naar buiten toe. Niet alleen de burger die digitaal zijn vragen kwijt wil wordt beter bediend. De bedoeling blijft om alle kanalen open te houden. Ook de burger die een brief stuurt, aan de balie komt, of een telefoontje pleegt, zal merken dat er zaakgericht wordt gewerkt. De medewerker kan direct op zijn of haar scherm alle relevante gegevens raadplegen zoals de ingekomen brief, de status van de behandeling, eventuele gekoppelde informatie, eerdere correspondentie, etc. Hiermee kunnen we de burger, via welk kanaal hij ook communiceert, beter van dienst zijn.

3. Wat gaan we daarvoor doen?

Opstellen Plan van Aanpak Zaakgericht Werken en Digitaal Archief

a. Zaakgericht werken

Een onderzoek instellen naar wat zaakgericht werken voor ons als organisatie inhoudt. Hoe vertaalt zaakgericht werken zich naar de Goirlese situatie? Kunnen alle processen die wij hebben zaakgericht worden aangepakt? Wat zijn uitzonderingen? Hoe gaan we zaakgericht werken implementeren in onze organisatie? Dit inclusief de aanschaf van de benodigde software en hardware en de aanpassingen die nodig zijn om te komen tot een digitaal archief. In het plan van aanpak worden ook relaties gelegd met de projecten van Andere Overheid. Het plan van aanpak moet duidelijkheid geven, niet alleen over de harde kant (welk systeem kiezen we), maar ook de zachte kant (de fasering van de invoering, de *cultuurverandering*, opleiding van medewerkers, begeleiding) Met cultuurverandering bedoelen we dat zaakgericht werken een andere manier van werken is, die in lijn ligt met de cultuurverandering die destijds is ingezet: integraler, transparanter en een betere dienstverlening.



b. Digitaal Archiveren (substitutie)

Om digitaal te mogen archiveren en tevens 'papieren' documenten te mogen vervangen door digitale exemplaren (substitutie) moeten we als organisatie voldoen aan strenge voorwaarden die de Archiefwet 1995 (en gerelateerde, daarop gebaseerde regelgeving) daaraan stelt. De omslag van analoog naar digitaal archiveren heeft dusdanig veel voeten in de aarde dat we het hier benaderen als aparte stap, die los gezien kan worden van de invoering van zaakgericht werken. Deze stap nemen we mee in een apart deel van het plan van aanpak. Tot voor kort moesten gemeentes machtiging aanvragen bij de provincie om te mogen vervangen, maar sinds 1 januari 2013 is dit komen te vervallen. Dit betekent dat de lokale overheid nu zelf mag besluiten om te komen tot vervanging (substitutie), waarbij nog wel voldaan moet worden aan alle wettelijke regelgeving die daarvoor geldt en waarbij de provincie nog steeds toezichthouder blijft.

c. Samenwerking met andere gemeenten

Onlangs heeft Goirle afspraken gemaakt met de gemeenten Hilvarenbeek en Oisterwijk over samenwerking. Eén van deze gebieden waarop we willen gaan samenwerken is op het gebied van registraties. Willen we goed kunnen samenwerken is het nodig dat systemen met elkaar kunnen "praten", kortom een goed werkend *midden*. Maar in het proces om hiertoe te komen kunnen we wellicht ook gebruik maken van elkaars ervaringen, omdat de drie gemeentes elk in hun eigen proces zitten van digitaliseren van hun werkomgeving. Ook dit zal worden meegenomen in het plan van aanpak.

4. Wat mag het kosten?

We stellen voor om, van de € 100.000,00 die in de begroting is opgenomen, nu een bedrag van € 50.000,00 te voteren, waarvan enerzijds € 25.000,00 zal worden aangewend om de kosten van een interne projectleider te dekken en anderzijds € 25.000,00 zal worden besteed aan externe advieskosten ten behoeve van het opstellen van een plan van aanpak. Dit laatste bedrag is gebaseerd op een prijsindicatie die wij hebben ontvangen van een adviesbureau. Voor de overige € 50.000,00 bieden wij u later een separaat voorstel ter besluitvorming aan.

5. Communicatie en participatie / inspraak

n.v.t.

6. Vervolgtraject besluitvorming

n.v.t.

7. Fatale beslisdatum

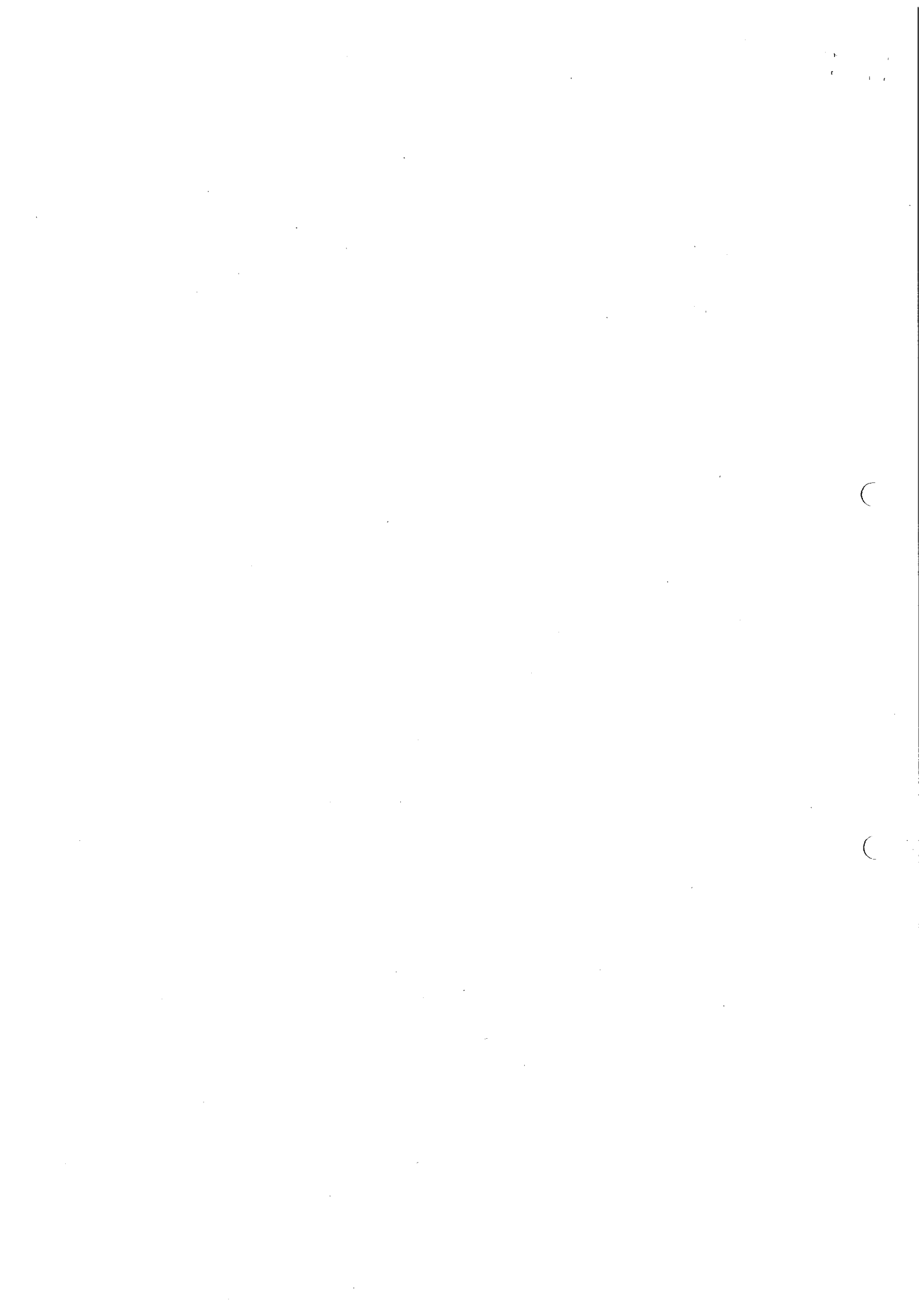
n.v.t.

8. Voorstel

Van de voorgestelde € 100.000,00 ten behoeve van het digitaliseren van het archief op dit moment € 50.000,00 te voteren voor het opstellen van een plan van aanpak Zaakgericht Werken en Digitaal Archief.

burgemeester en wethouders van Goirle

mevrouw M.G. Rijsdorp, burgemeester
de heer J.M. Tromp, secretaris



De raad van de gemeente Goirle;

gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders d.d. 14-05-2013;

gelezen het advies van de commissie Algemene Zaken d.d. 30-05-2013;

gelet op de Gemeentewet;

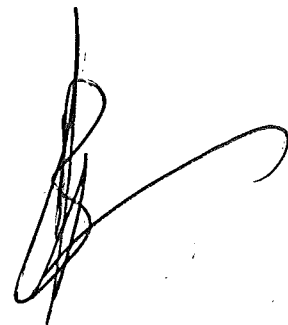
besluit:

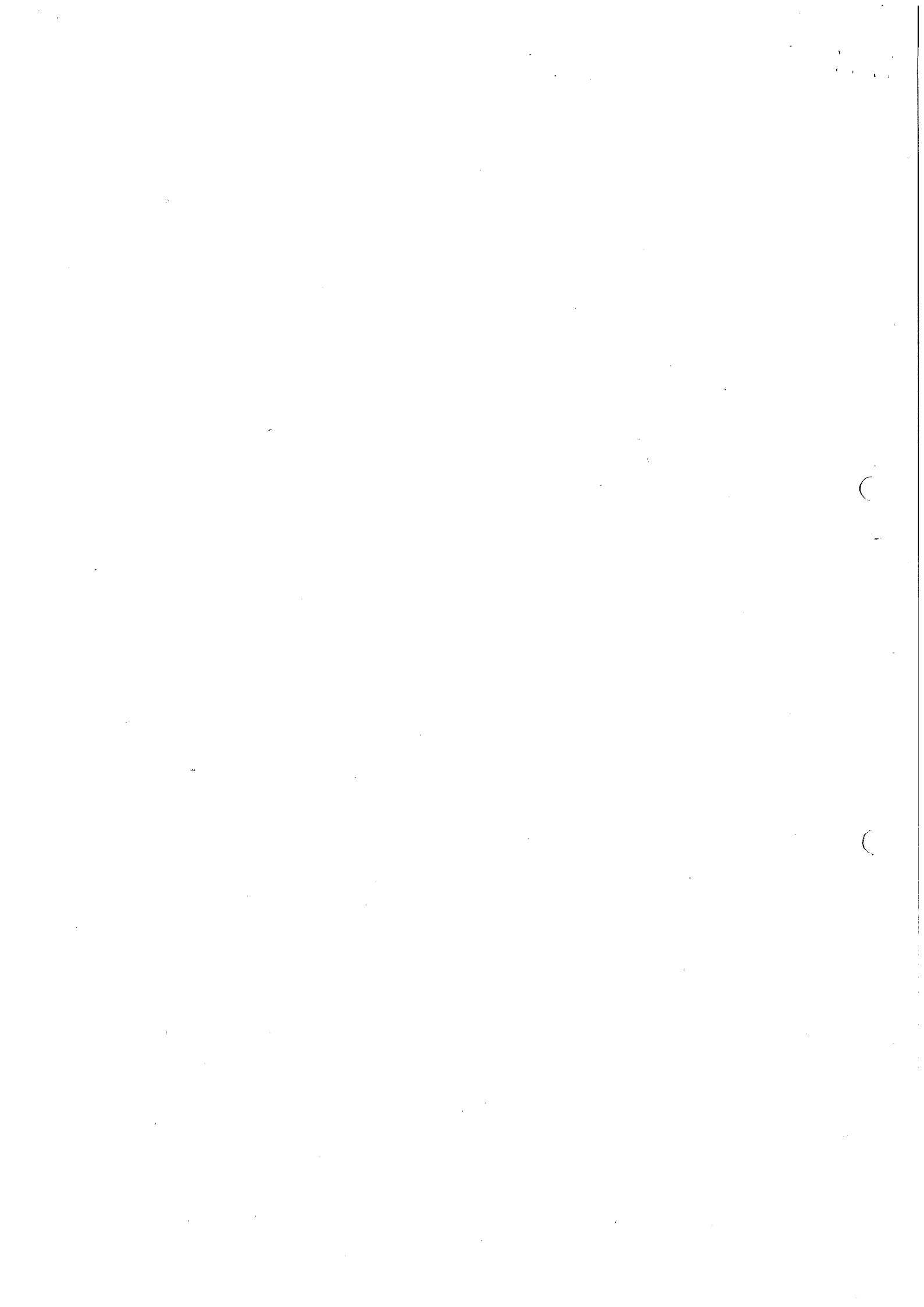
van de voorgestelde € 100.000,00 ten behoeve van het digitaliseren van het archief op dit moment € 50.000,00 te voteren voor het opstellen van een plan van aanpak Zaakgericht Werken en Digitaal Archief.

Aldus besloten door de raad van de gemeente Goirle in zijn vergadering van 18-06-2013.

 de voorzitter

, de griffier





Bijlage 1:

Zaakgericht werken

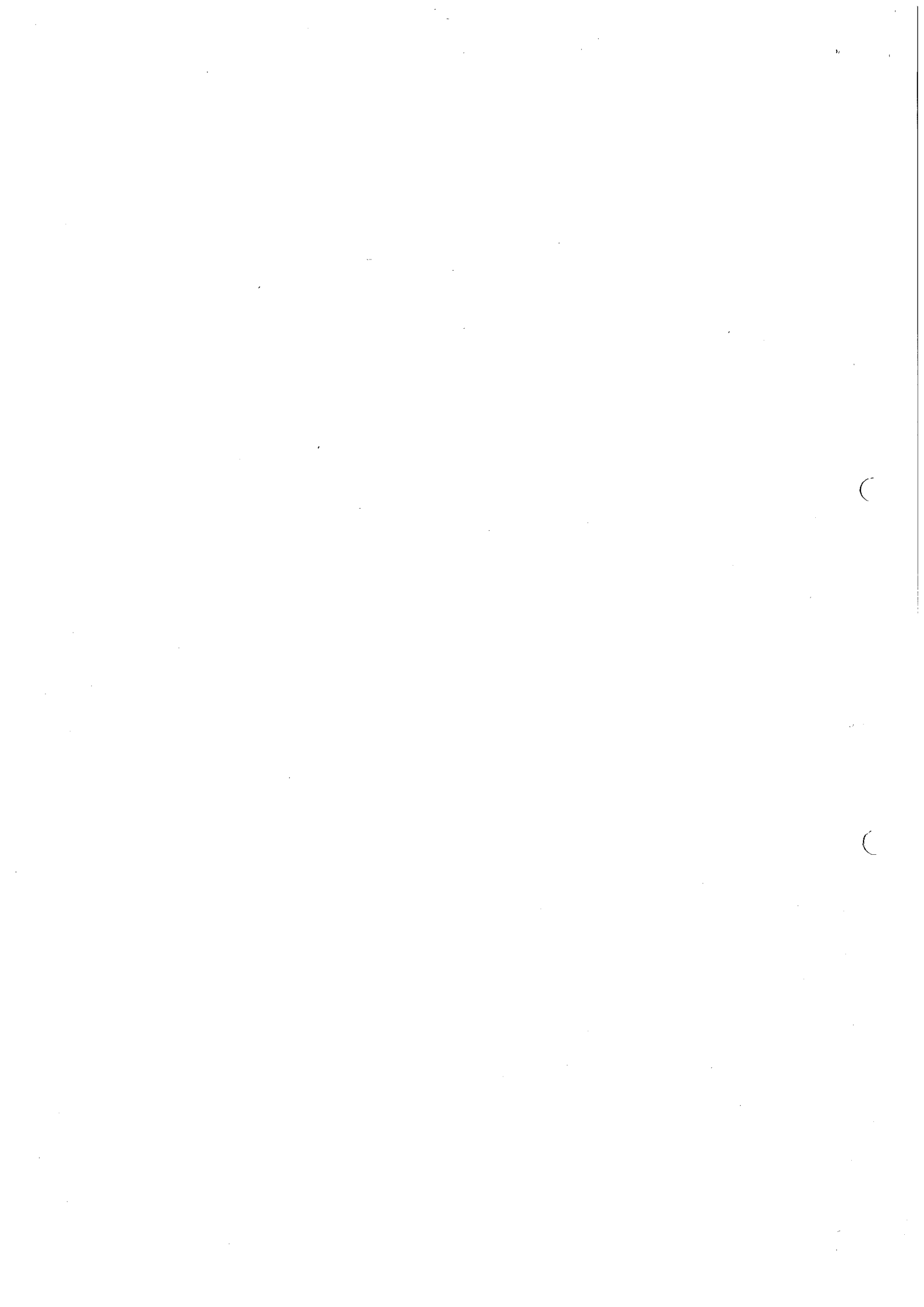
Met zaakgericht werken staat de zaak centraal! Het doel van zaakgericht werken is het verbeteren van de dienstverlening, maar ook een verhoogde efficiency binnen de werkprocessen. Zaakgericht werken betekent verbetering met behoud van flexibiliteit in het proces.

Veel overheidsorganisaties krijgen ermee te maken, of het nu de voorbereiding, het inkopen of de implementatie is, zaakgericht werken speelt overal.

Met zaakgericht werken worden de doorlooptijden van zaken bewaakt en is de voortgang van zaken op elk moment via verschillende kanalen inzichtelijk voor de organisatie en haar klanten. Elke klant moet plaats- en tijdonafhankelijk zaken kunnen doen met de organisatie. Medewerkers kunnen plaats- en tijdonafhankelijk aan deze zaken werken. Zaakgericht werken is kanaalonafhankelijk, de klant kiest zelf via welk kanaal zij zaken doet met de organisatie en hoe zij geïnformeerd wil worden over de voortgang van haar zaak.

Het zogeheten digitale 'zaakdossier' bundelt, tijdens de behandeling, alle informatie over zowel de inhoud (betrokkenen, documenten, besluiten, etc.) als het proces (zoals statussen, doorlooptijden, etc.) van een zaak. Met zaakgericht werken wordt dus de archivering van de zaak direct ondersteund tijdens de behandeling en beperkt dit zich niet tot binnenkomende en uitgaande stukken; er vindt directe archivering plaats.

Een bijkomend voordeel van het registreren van alle producten en diensten in één systeem is de mogelijkheid van organisatiebrede managementinformatie. Met het juiste gebruik van deze informatie kan de aansturing binnen de organisatie enorm worden verbeterd. Een verbeterende aansturing met als gevolg kostenreductie is in deze financieel zwaardere tijden meer dan ooit van belang. Invoering van zaakgericht werken kan hier direct aan bijdragen waarbij u niet inlevert op de kwaliteit van de dienstverlening.



Bijlage 2: knelpunten vanuit documentbeheer

Archiefwet 1995

Overheidsorganen hebben te maken met de Archiefwet 1995. Een van de belangrijkste basisbepalingen uit die wet is dat alle documenten - zowel analoog als digitaal - in goede, geordende en toegankelijke staat gebracht en bewaard moeten worden. Overheidsorganisaties ontvangen en produceren relatief veel stukken die voor blijvende bewaring in aanmerking komen en op termijn naar een bewaarplaats voor historisch archief overgebracht moeten worden. Ook voor digitale documenten dient al bij ontstaan gewaarborgd te worden dat ze in die vorm in principe 'voor de eeuwigheid' terug te vinden en raadpleegbaar zijn in de toekomstige 'E-depots' voor digitaal historisch archief. Het gaat echter natuurlijk niet alleen om deze categorie van documenten. Ook voor digitale documenten welke op termijn vernietigbaar zijn is het al een hele opgave deze gedurende hun hele bestaan in hun oorspronkelijke vorm raadpleegbaar te houden. Zeker als het gaat om termijnen van 10, 20 of 30 jaar. Dit door de voortdurende ontwikkelingen op het gebied van software, gegevensdragers en bestandsformaten voor opslag.

Onze organisatie heeft geen omgeving waarin duurzaam, volgens de eisen die daaraan gesteld worden, digitaal gearchiveerd kan worden. Daarnaast zorgt het ontbreken van koppelingen tussen de diverse applicaties voor inefficiënte werkwijzen. Ter illustratie daarvan hierna enkele voorbeelden.

Extern berichtenverkeer / digitale informatie-overdracht

Archiefwaardige stukken welke digitaal de organisatie binnenkomen of verlaten via bijvoorbeeld e-mail dienen als 'origineel', dus digitaal, bewaard te worden. Noodgedwongen worden deze nu o.a. opgeslagen in een 'Outlook-omgeving'. Volstrekt ongeschikt voor duurzame en toegankelijke archivering. Door het ontbreken van een koppeling naar het Document Management Systeem (DMS) dient een e-mail bericht daarnaast eerst uitgeprint te worden om vervolgens weer te worden gescand en geregistreerd in het DMS. Hetzelfde geldt uiteraard voor uitgaande e-mailberichten.

Omgevingsloket

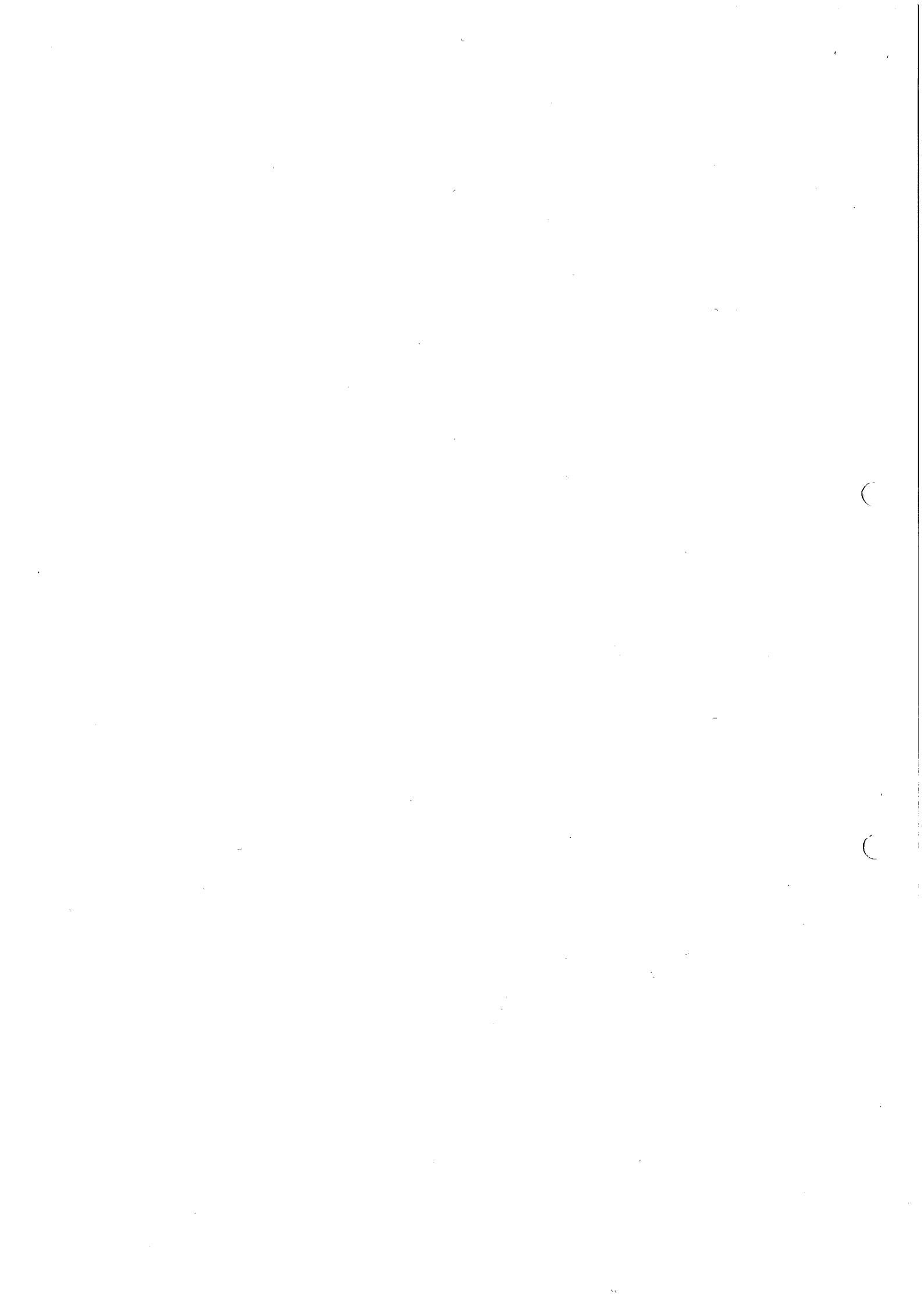
De invoering van de WABO heeft ervoor gezorgd dat landelijk op dit gebied met specifieke, vrij geavanceerde applicaties wordt gewerkt voor het ontvangen en behandelen van omgevingsvergunningen. Zo wordt ook door onze afdeling VVH met de applicatie SquitXO gewerkt. Deze applicatie is echter niet geschikt en niet toegestaan voor digitale archivering. Door het feit dat een koppeling met het DMS ontbreekt en ook het DMS nog geen omgeving kent welke aan de eisen voor digitale archivering voldoet dienen alle stukken betreffende (bijvoorbeeld bouw-)vergunningverlening op papier te worden uitgeprint en 'analoog' gearchiveerd te worden.

Vakapplicaties

Op dit moment is er in zijn algemeenheid onvoldoende inzicht in en overzicht op welke digitale informatie in welke specifieke applicaties in de organisatie aanwezig is en wordt vastgelegd. Indien niet ook alle digitale informatie in de organisatie in beeld is en juist wordt beheerd / gearchiveerd is op termijn het risico op een enorm 'geheugenverlies' van de organisatie groot met alle afbreukrisico's van dien.

Schaduwbestanden

Iedere medewerker heeft de mogelijkheid stukken te scannen en deze en andere informatie digitaal op te slaan. Omdat er geen organisatiebrede, uniforme mogelijkheid wordt geboden tot digitale archivering en raadpleging



ontstaat een wildgroei van 'eigen' digitale bestanden op de persoonlijke- en netwerkschijven. Vaak zijn deze alleen toegankelijk en voor een enkele of een aantal specifieke collega's terwijl de rest van de organisatie geen idee heeft van het bestaan, laat staan van de inhoud en wijze van 'ontsluiting'. Verder geldt hier hetzelfde als bij de vakapplicaties.

Authenticiteit

Naast het feit dat de technische omgeving niet voldoet om digitaal te archiveren vormt het ontbreken van de mogelijkheid tot het plaatsen van een digitale handtekening een belemmering om verder digitaal te gaan werken. Zo heeft een 'plat' Word-document geen 'status'. Het is niet meer dan een concept. Er dient nog handmatig getekend te worden om het bijvoorbeeld een formele brief te doen zijn die vervolgens met handtekening weer moet worden ingescand. Hetzelfde speelt bij interne documenten - bijvoorbeeld de wekelijkse B&W-voorstellen - waarop analoge parafen en handtekeningen nodig zijn.

Ruimtebeslag

Uit archiveringsoogpunt is digitalisering ook steeds vaker gewenst door een gebrek aan fysieke ruimte om papieren documenten te archiveren. Een goed voorbeeld daarvan in onze organisatie is het bestand actuele cliëntendossiers van Sociale Zaken. De WWB- en WMO-dossiers kennen dagelijks een grote aanwas van te archiveren documenten. Voortdurend zijn ook arbeidsintensieve schoningsoperaties nodig met het oog op ruimtegebrek en om de dossiers hanteerbaar te houden. Het overdragen van taken aan gemeenten in het kader van o.a. de Participatiewet zullen tot het ontstaan van nog meer cliëntendossiers en bijbehorende documentenaanwas leiden.

Substitutie

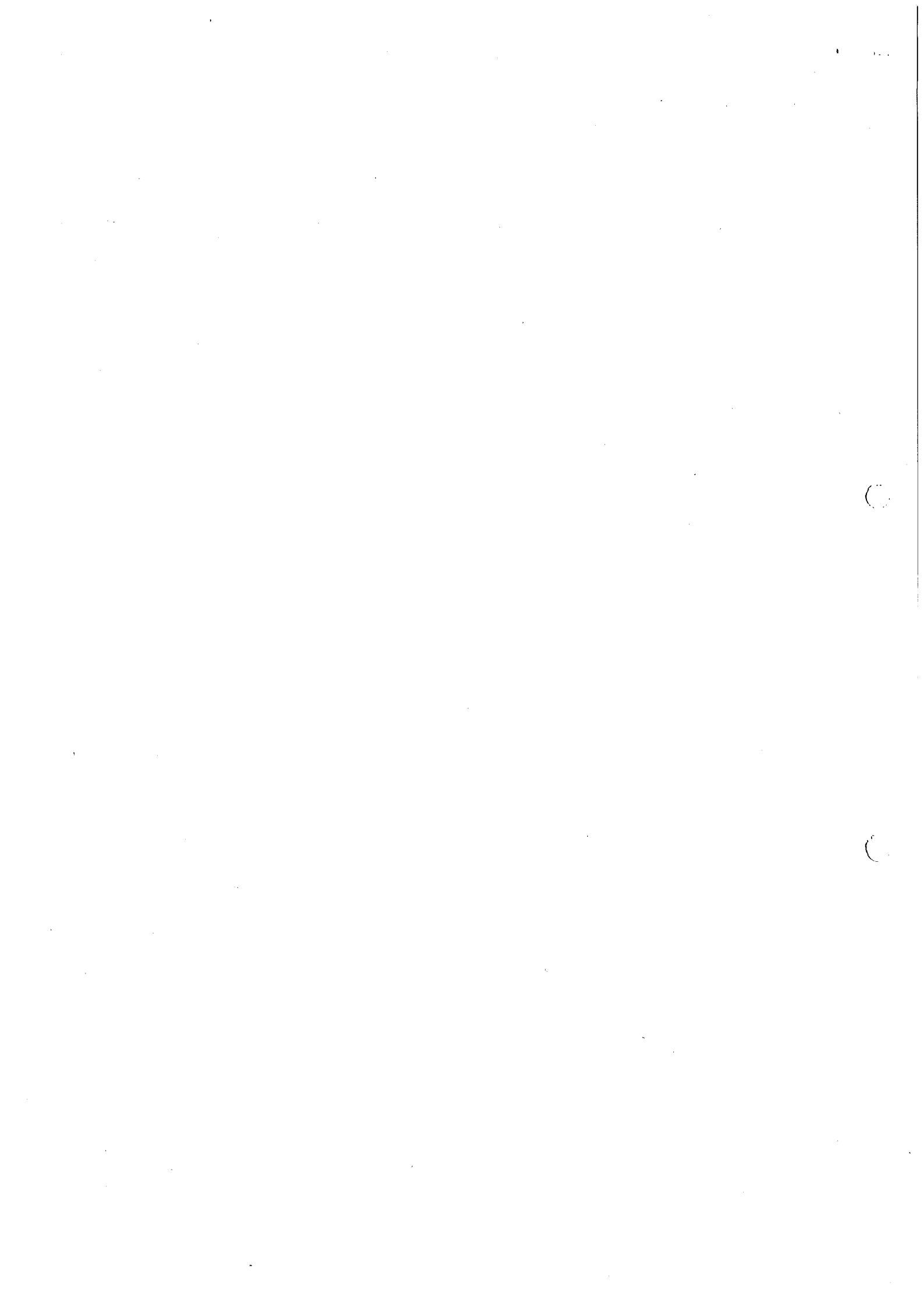
Substitutie is het vervangen van analoge documenten door digitale exemplaren zodat de papieren exemplaren niet meer bewaard hoeven te worden. Om digitaal werken en archiveren optimaal te kunnen benutten is het natuurlijk wenselijk niet ook de papieren documenten nog te moeten bewaren. Aan substitutie worden echter strenge en technische en procedurele eisen gesteld. Het Nationaal Archief in Den Haag heeft de opdracht gekregen een 'Handboek vervanging' op te stellen wat als voorschrift / leidraad moet gaan dienen bij substitutie van archiefbescheiden. Dit handboek wordt in september / oktober van dit jaar verwacht en zal zowel betrekking hebben op op termijn vernietigbare als op blijvend te bewaren documenten.

Website

Een bijzonder punt van aandacht verdient de archivering van (delen van) de gemeentelijke website. Daarop vinden voortdurend digitale publicaties plaats aan de hand waarvan burgers acties ondernemen of juist zaken nalaten. Op dit moment kan niet gereconstrueerd worden wat op een bepaald moment en in welke vorm en context iets op de website heeft gestaan. Dat kan tot geschillen leiden. Eens te meer nu gemeenten steeds meer gestimuleerd en verplicht worden zaken op de website te publiceren en soms ook alleen daarop publiceren, bijvoorbeeld in het kader van de Wet Elektronische Bekendmakingen.

Social media

Hoewel (nog) niet vaak als formeel communicatiemiddel ingezet kunnen ook berichten door of aan de gemeente via deze kanalen door hun aard, afzender of context tot vast te leggen en te bewaren informatie worden. Er zal moeten worden voorzien in de randvoorwaarden om ook dat mogelijk maken.



bepaalde dossiers, bestuurlijk overleg te kunnen leiden, om een plan van aanpak te kunnen opstellen, enzovoorts, stellen we voor een incidentele uitgave ("werkbudget") te ramen van € 25.000,00.

Zaakgericht werken

€ p.m.



Zaakgericht werken is een manier van werken die de gemeentelijke organisatie helpt om het proces van intake, behandelen, besluiten en leveren op een digitale en efficiënte wijze uit te voeren. Tevens biedt het de mogelijkheid om aan te sluiten op een digitaal document-management-systeem, zodat digitaal archiveren en brongericht werken mogelijk wordt. De implementatie van zaakgericht werken en digitaal archiveren helpt de gemeente om onze burgers en bedrijven nog beter van dienst te kunnen zijn. De raad heeft al middelen beschikbaar gesteld voor het maken van een plan van aanpak. De, al dan niet gefaseerde, invoering van deze manier van werken brengt kosten met zich mee in 2014 en volgende jaren. De hoogte daarvan is nog niet te becijferen.

Communicatie en voorlichting

€ 15.000,00

Er is behoefte aan een budget voor het vieren van mogelijke feestelijkheden in verband met bijvoorbeeld behaalde (sportieve) prestaties. Het voorstel is om 2014 een eenmalig budget te ramen van € 15.000,00. Als het budget niet nodig is in 2014, kan het in een reserve worden gestort maar daarover vindt dan besluitvorming plaats bij de jaarrekening 2014. Vanaf 2015 wordt structureel € 5.000,00 gereserveerd.

Vorming en opleiding

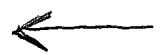
€ 25.000,00

Met ingang van 2013 is in de CAO afgesproken dat ambtenaren recht hebben op een Individueel Loopbaanbudget (ILB) van € 500,00 per jaar. Deze afspraak is gemaakt voor drie jaren (2013 t/m 2015). Doel is de inzetbaarheid en mobiliteit van de medewerker te vergroten. Om aan de aanvragen te kunnen voldoen is in 2014 en 2015 een extra budget nodig van € 25.000,00 per jaar. Deze extra budgetten worden gedekt door aanwending van de AWR.

	Begroting 2014	Meerjarenbegroting		
		2015	2016	2017
Saldo bestaand beleid	1.993.862	1.989.350	2.017.256	2.036.310
Lasten nieuw beleid	126.171	80.483	54.795	54.107
Baten nieuw beleid	-	-	-	-
Exploitatieresultaat	2.120.033	2.069.833	2.072.051	2.090.417
Mutaties reserves bestaand beleid	44.629	44.629	44.629	44.629
Mutaties reserves nieuw beleid	75.000	25.000	-	-
Saldo	2.000.404	2.000.204	2.027.422	2.045.788

	<ol style="list-style-type: none"> 4. een samenwerkingsverband dient (ongeacht de vorm) op termijn voldoende 'body' te hebben; 5. de Goirlese beleids<i>bepaling</i> blijft in Goirle plaatsvinden; door raad/college maar ook fysiek in Goirle gestationeerd. Daar waar beleidssynchronisatie niet treedt in de autonomie van de gemeente Goirle, de invloed van het bestuur op het te voeren beleid niet verkleint en er schaalvoordelen te behalen zijn, kan gezamenlijke opstelling/uitvoering van beleid worden overwogen. De beleids<i>uitvoering</i> is niet zozeer fysiek gebonden aan Goirle en kan eventueel ook elders plaatsvinden; 6. Goirle blijft in financieel opzicht onafhankelijk van haar samenwerkingspartners; 7. intergemeentelijke samenwerkingsvorm(en) en onze mogelijke samenwerkingspartner(s) dien(t)(en) te passen bij de gedachte van meer op regie sturend c.q. het meer benutten van de kracht van de samenleving; 8. samenwerking dient de positie van Goirle (vanuit eigen kracht) in geografisch opzicht te versterken; daarbij geldt er geen exclusiviteit voor samenwerkingspartners in absolute zin; 9. in de te kiezen samenwerkingsvorm(en) en de daarbij horende afspraken (inclusief controle daarop), dient de controlerende rol te zijn geborgd; 10. bij een te kiezen samenwerkingsvorm dient niet alleen een louter technische of bedrijfsmatige afweging te worden gemaakt; ook politiek-bestuurlijke factoren dienen daarbij te worden betrokken.
Activiteiten	Met de gemeenten Goirle, Oisterwijk en Hilvarenbeek is in 2013 uitvoering gegeven aan een aantal gekozen pilot projecten. Ook zijn samenwerkingsvraagstukken opgepakt tussen sec Goirle en Oisterwijk. Mede naar aanleiding hiervan zal in de tweede helft van 2013 en de eerste helft van 2014 nader worden beschouwd hoe de samenwerking met Hilvarenbeek en Oisterwijk verder gestalte kan krijgen. Bij elke vergadering van de commissie Algemene Zaken en de presentatie van de Burap 2014 zal het college de raad informeren en, wanneer daar vanuit de kaderstellende of controlerende rol van de raad aanleiding toe is, in de raad een vroegtijdig stadium betrekken.
Hoe meten we het effect?	Het effect van samenwerking laat zich lastig en zeker pas op termijn meten. Politiek / bestuurlijk is eerst op lange termijn na te gaan of samenwerking bijdraagt tot bijvoorbeeld het behoud van zelfstandigheid. Bedrijfsmatig en operationeel geven getallen over personeelsformatie, kostenreductie en tevredenheidsmetingen (waarstaatjegemeente.nl) inzicht in het succes van samenwerken.

Speerpunt	(Nieuwe) dienstverlening
Ambitie	<ol style="list-style-type: none"> 1. wij staan dicht bij de burger en wij leveren meer maatwerk als dat nodig is; we zoeken onze inwoners en bedrijven/instellingen vaker op, gaan gesprekken met hen aan en doen dat vaker op momenten waarop het hen uitkomt; 2. wij doen niet alles, maar wij helpen burgers graag (verder) op weg. Burgers kunnen namelijk veel meer zelf, net zo goed of beter. We stimuleren burgers om meer initiatief te nemen; wij katalyseren die initiatieven of ondersteunen deze; 3. we leggen ons toe op betere toegankelijkheid van die kanalen die burgers graag benutten. We optimaliseren onze digitale kanalen en stimuleren inwoners de 24-uurs of digitale kanalen te gebruiken, maar blijven bereikbaar (al dan niet beperkter) op de huidige wijze; 4. we zijn opener en transparanter; we zijn meer aanspreekbaar op resultaten (en



	<p>de monitoring daarvan/controle daarop), we werken meer op basis vertrouwen en doen ons werk integraler; zowel in- als extern. Onze burgers kunnen rekenen op integrale en transparante dienstverlening;</p> <p>5. we luisteren beter naar inwoners, wij hebben een duidelijke visie op de toekomst en maken waar wat we beloven. De burger als kiezer is de burger die politiek wordt gerepresenteerd en die een bepaalde kwaliteit van politiek en bestuur mag verwachten.</p>
Doelstellingen	<p>Op dit moment formuleren we doelstellingen op basis van de ambities. Deze hebben betrekking op onder andere vergroten van deskundigheid, verkorting van de werktijden, betere inrichting van de website, vergroting van de elektronische dienstverlening, huisbezoeken (waar nodig en mogelijk) en heldere en transparante servicenormen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. uiteindelijk dient een totaalpakket aan doelstellingen bij te dragen aan een te behalen score bij het onderzoek waarstaatjegemeente.nl van 7,7 voor de burgerrol klant. (In 2006 bedroeg deze score 7,0, in 2008 was de waardering 7,2. In 2010 en 2012 is dit cijfer niet gemeten) 2. de score bij waarstaatjegemeente.nl voor de burgerrol kiezer (in 2008 een 5,4, in 2010 een 5,9 en in 2012 een 6,2) wordt in 2014 tenminste gehandhaafd.
Activiteiten	<p>Bij de invulling en vaststelling van onze doelstellingen maken we gebruik van externe expertise. Concrete formulering is gepland voor het eerste kwartaal van 2014.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. we starten in 2013 en 2014 met het digitaliseren van werkprocessen. De kosten dekken we gedeeltelijk uit bestaande daarvoor bestemde middelen (realisatieplan Andere Overheid); 2. om integraal werken mogelijk te maken starten we met de invoering van 'zaakgericht werken'. Essentie is dat de klant zijn zaak (bijvoorbeeld de aanvraag van een product of dienst) zelf kan volgen. Alles wat daarvoor van belang is, wordt (digitaal) bij elkaar bewaard, onafhankelijk van wie aan deze zaak werkt en waar. De winst is voor de klant: transparante en integrale dienstverlening; 3. invoering van een digitaal afsprakensysteem bij Burgerzaken, waardoor onze dienstverlening beter aansluit bij de wensen en behoeften van inwoners; 4. het sluitstuk van zaakgericht werken is digitale archivering. In het begrotingsjaar 2014 komen wij met concrete plannen voor de invoering en implementatie van zaakgericht werken, ondersteund door een zaakstelsel; 5. het traject om onze dienstverlening te verbeteren en daarin meer focus aan te brengen pakken we met de 'eigen organisatie' op. Daar waar een steuntje in de rug nodig is, bijvoorbeeld vanwege ontbrekende kennis of ervaring, of de noodzakelijke confrontatie met frisse blik van een buitenstaander, kan inzet van derden nodig zijn.
Hoe meten we effect?	Door deel te nemen aan het onderzoek Waarstaatjegemeente.nl in het voorjaar 2014.